

## BAB III

### PENUTUP

#### 3.1 Kesimpulan

BerdasarkanPraktikkerja Lapangan di PT. A.J. Central Asia Raya yang telahdilaksanakantentang *Customer Relationship Management*, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. PT. A.J. Central Asia Raya secara keseluruhan telah mengaplikasikan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dengan efektif, hal ini dapat dilihat dengan semakin bertambahnya jumlah nasabah yang loyal dan semakin besar tingkat kepercayaan pelanggan atau nasabah pada perusahaan.
2. PT. A.J. Central Asia Raya menerapkan 4R yang terdapat dalam *Relationship Management* perusahaan mendekatkan diri dengan pelanggan yang melibatkan kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan pemahaman.
3. PT A.J. Central Asia Raya dalam membangun hubungan dengan pelanggan, memberikan suatu bentuk perhatian melalui kartu ucapan kepada pelanggan yang berupa kartu ucapan ulang tahun, kenaikan pangkat atau jabatan, dan ucapan selamat lainnya.
4. Menerapkan *Customer Relationship Management* sangat penting artinya bagi PT. A.J Central Asia Raya. Dengan tetap menjaga loyalitas pelanggan PT. A.J. Central Asia Raya akan mampu bersaing dengan competitor nya baik dengan cara mempertahankan pelanggan atau nasabah lama dan mencari pelanggan atau nasabah baru.

#### 3.2. Saran

Berikut ini merupakan beberapa komentar penulis bagi subyek PKL serta program dan konsentrasi yang bertujuan untuk membangun agar lebih baik dan membenahi kekurangan yang ada, antara lain :

a. Subyek PKL

Sebagai akhir dari laporan Tugas Akhir ini, penulis akan mengemukakan beberapa komentar dari penulis yang mungkin bermanfaat bagi PT. A.J. Central Asia Raya, antara lain :

1. Untuk dapat bersaing dalam dunia asuransi PT. A.J. Central Asia Raya harus tetap *follow up* dalam upaya mendapatkan nasabah apabila mendapat ketidakpastian dalam prospecting.
2. PT. A.J. Central Asia Raya hendaknya memberikan kemudahan pelayanan dalam penanganan klaim asuransi para nasabahnya, agar para nasabahnya tetap loyal. Karena dalam hal asuransi, kesalahan fatal yang sering dijumpai adalah masalah proses klaim yang diberikan pada nasabah cukup lama dan kurang mudah untuk aksesnya.
3. Semakin banyak perusahaan yang berjalan di bidang asuransi, PT. A.J. Central Asia Raya harus gencar melakukan berbagai macam promosi di berbagai media. Karena semakin besar promosi yang digunakan, dapat meningkatkan kepercayaan calon nasabah.

b. Bagi Program dan Konsentrasi

Penulis juga merasa malu memberikan komentar bagi pihak Program studi, karena penulis merasa ada beberapa hal mungkin perlu pembenahan. Semoga hal tersebut akan menjadi lebih baik di masa mendatang dan membawa kemajuan bagi almamater.

1. Bagian-bagian dalam persiapan PKL yang menjadi tanggung jawab program studi perlu dipersiapkan lebih baik. Hal ini dilakukan agar mahasiswa peserta PKL tidak lagi kesulitan memasuki perusahaan yang telah ditentukan dan mahasiswa dapat segera memulai Praktik Kerja Lapangan tanpa khawatir tidak dapat menyelesaikannya sesuai kalender akademik.
2. Hubungan kerjasama yang telah terjalin dengan perusahaan perlu dipertahankan. Hal ini memberikan peluang kerja sama kembali dalam keperluan-keperluan lain selain Praktik Kerja Lapangan.